	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 1 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado de Chaparral Tolima, es una institución, adscrita a la Secretaría de Salud del Tolima, tiene como misión prestar servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad en forma efectiva, oportuna, ética y con calidez humana a la población de chaparral, su área de influencia y otras, como una organización empresarial, que permita una adecuada rentabilidad social y económica.

En procura de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos durante el cumplimiento de su misión, se ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguiendo los lineamiento del marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción regulado por la Ley 1474 de 2011, adoptando la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República - "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2".

La Institución cuenta con un Direccionamiento Estratégico, en el cual se encuentran definidos los Principios que definen el comportamiento de cada uno de los funcionarios de la Institución o de aquellas personas que desean ingresar, estos principios son.

- ✓ **HONESTIDAD:** Actuar de manera coherente con base en la verdad, la justicia y la integridad moral
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que corresponde y comprometerse con sus consecuencias.
- ✓ **RESPECTO:** Aceptar, reconocer y valorar las diferencias.


Los anteriores principios aunados a los Valores Institucionales, representan lo que pretende ser el Hospital San Juan Bautista ESE para sus usuarios, fortaleciendo la percepción de la ciudadanía por una Institución del Estado, que si bien ninguno de sus funcionarios ha sido señalado por hechos de corrupción o falta de transparencia.

Uno de los retos contra la corrupción definidos por "Transparencia por Colombia-ONG", es recuperar la legitimidad y confianza en las instituciones, pues la falta de transparencia y rendición de cuentas atenta contra la democracia, conllevando a que las instituciones públicas no gocen de confianza ciudadana y sean percibidas como proclives a la corrupción, para los cual es preciso impulsar estrategias que generen mayor transparencia en su gestión a través de mecanismos de rendición de cuentas y el control adecuado de conflicto de intereses entre los funcionarios y ciudadanos particulares.

Otro de los principales retos está definido en estimular una sociedad civil vibrante, motivada por el cuidado a lo público, pues lo ciudadanos cada vez creen menos que es posible derrotar la corrupción, apartándose de los derechos que tienen como Veedores; esto ha generado un desaliento para exigir compromisos y resultados de la gestión de quienes tienen a cargo el direccionamiento de las Instituciones; haciéndose necesario realizar esfuerzos para generar conciencia colectiva sobre el impacto nefasto de la corrupción y el rechazo social a ella, así como incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 2 de 44

efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.


Para lograr esto, se deben desarrollar estrategias como las que se plantean más adelante en cada uno de los componentes, permitan que los procesos internos del Hospital mantengan una cultura de probidad y ética, para que estos fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos destinados a solucionar las necesidades de la población usuaria estén dentro del concepto del respeto por lo público por parte de sus funcionarios y comunidad.

1. MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia: En el marco de la constitución política de 1991 se consagran los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados son: art 23, 90, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209, y 270.

- **Decreto ley 128 de 1976:** Por medio del cual se dictan el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.
- **Ley 489 de 1998:** Por medio del cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del art 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. También contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- **Ley 734 de 2000:** Por medio del cual se expide el código disciplinario único, en este se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones a incumplir las normas sobre prohibiciones; también contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades así como el procedimiento y conflicto de intereses.
- **Ley 617 de 2000:** Por el cual se reforma parcialmente la ley 136 de 1994, el decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- **Ley 795 de 2003:** Por el cual se ajustan algunas normas del estatuto organice del sistema financiero.
- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.


Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 3 de 44

Se crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país. Así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- **Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- **Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- **Ley 909 de 2004:** Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Nacional 4110 de 2004:** En su artículo 1 adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004, y el decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000: 2009.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** Adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública.
- **Decreto Nacional 4637 de 2011:** Por el cual se crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4632 de 2011:** Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 0019 de 2012:** Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto Nacional 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Ley 1712 de 2014 :** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015:** Estrategia para la rendición de cuentas y atención al ciudadano
- **Ley 1755 de 2015:** Regulación del derecho de petición
- **Decreto 1081 de 2015:** Metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción
- **Decreto 1083 de 2015 :** Procedimiento para establecer los tramites

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 4 de 44

- **Decreto 0103 de 2015:** Por la cual se reglamente parcialmente la Ley de Transparencia.
- **Decreto 1081 de 2015** Único del sector de Presidencia de la República
- **Decreto 1083 de 2015** Único Función Pública
- **Decreto 124 de 2016** Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

2. OBJETIVOS:

2.1 General:

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través de estrategias y actividades concretas que permitan el desarrollo de procesos transparentes. Es vital detectar los riesgos potenciales, medirlos y dictar medidas para eliminarlos o por lo menos mitigar su impacto dentro de la organización. Así, la sociedad en general percibe una mejor y más seria imagen de la institución, el compromiso de sus funcionarios y la legitimidad de la información.

2.2 Específicos:


- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Tomar medidas para contrarrestarlos.
- Generar responsabilidad real sobre las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Entregar a los ciudadanos información en forma oportuna y eficaz.

3. ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y funcionarios y contratistas de la ESE Hospital San Juan Bautista .

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 5 de 44

124 de 2016 de la Presidencia de la República, el cual define que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” con los seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción

Segundo Componente: Racionalización de Tramites

Tercer Componente: Rendición de cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.

Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Sexto componente: Iniciativas Adicionales

4. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN


El objetivo de este componente es establecer, los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción susceptibles de generarse en cada uno de los procesos del Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima.

Para la identificación de riesgos de corrupción se utiliza la metodología que el hospital ha implementado a partir de las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la elaboración de los mapas de riesgos por macroproceso.

Para la presente vigencia (2017) se definen las siguientes metas, partiendo de la identificación de los riesgos de Corrupción en articulación con la metodología establecida para la generación del Mapa de Riesgos Institucionales definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y de la Política de Administración del Riesgo.

1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando a través de los cuadros de mando integral los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.
2. Se divulgará a través de la página web del Hospital, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página web de la entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Se publicara constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su


Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 6 de 44

estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

5. Se garantizara que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en la página web del hospital.
6. Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.
7. Se publicara Trimestralmente en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 7 de 44

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
Uso o destinación inadecuada de los recursos de la entidad	- No se canalizan recursos para los proyectos institucionales.	2	10	20	Los procesos presupuestales, financieros y económicos deben tener autorización de la Junta Directiva.	En Cada Modificación Presupuestal	Socializar con la junta directiva las modificaciones presupuestales con su correspondiente justificación	Acuerdo de modificación Presupuestal
	- La gestión y administración de recursos no generan un verdadero mejoramiento institucional.							
	- Ineficiencia administrativa.							
	- Derroche o desaprovechamiento de recursos.							
	- Gestión y uso de recursos no acorde a las necesidades.							
	- Incentivar decisiones frente a recursos basados en información parcializada.							
				Plan presupuestal para la vigencia, proyecciones, anteproyectos anuales de presupuesto.	ANUAL	Realizar la proyección del Presupuesto de acuerdo a los lineamientos del CONFIS departamental y Secretaria de Salud.	Proyecto de presupuesto	

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 8 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Revisión periódica de la programación, distribución de recursos y fuentes de financiación para el cumplimiento de las diferentes metas del Plan.	TRIMESTRAL	SEGUIMIENTO EJECUCION DEL PLAN DE GESTION	INFORME SEGUIMIENTO PLAN DE GESTION
Desviación de presupuesto y flujo de recursos	- Incumplimiento de la Ley.	1	20	20	Análisis de la ejecución presupuestal.	TRIEMSTRAL	Reunión de analisis del comportamiento presupuestal	acta comité de gerencia
	- Sanciones y / o multas.							

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 9 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Análisis del comportamiento de pagos de acuerdo a edades de cuentas por pagar	MENSUAL	Reunión de analisis del comportamiento cuantas por pagar	Acta comité de Gerencia
Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios o conciliaciones ventajosas	- Aprobar la adquisición de bienes o servicios no pertinentes o innecesarios.	2	10	20	Cada que se identifica la necesidad de un bien o servicio a adquirir o a contratar se debe justificar en un formato de Estudio de Conveniencia para proceder a verificar su viabilidad financiera.	Para Cada Contratacion	Realizar Lista de chequeo para verificar el cumplimiento de todos los requisitos del manual de contratación en cada proceso de contratación	lista de chequeo
	- Omisión del incumplimiento de uno o más requisitos establecidos por la entidad para la contratación.							
	- Imposibilidad de la entidad para pagar los bienes y servicios adquiridos. Y gracias a esto, actuaciones nocivas o procesos judiciales.							
	- Viciar la contratación a celebrarse y que no se tengan suficientes elementos de juicio para la escogencia del proveedor.							
	- Interrupción en la producción del servicio y costos muy elevados en las reparaciones y mantenimientos.							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 10 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	- Sanciones legales y perjuicio económico para la entidad o multas para los funcionarios.							
	- Hacer una erogación mayor a la determinada o que se cause perjuicio al contratista haciendo una erogación menor al contratista de la establecida por su perfil.							
	- Sobre ejecución de los contratos.							
	- Solicitar a un proveedor un insumo que no se haya contratado con él previamente.							
	- Amaño en el manejo de los contratos.							

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 11 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Se solicita el CDP para verificar la existencia de recursos en el rubro correspondiente.			
					Se solicitan cotizaciones a diferentes proveedores y selecciona el que ofrezca las mejores condiciones conforme el procedimiento y las reglas establecidas en el Manual Interno de Contratación.			

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 12 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Contratación de bienes y servicios y la asesoría jurídica revisan la veracidad, legalidad y vigencia de la documentación para proceder a la elaboración de la minuta del contrato o para su devolución.			
					En los casos requeridos, se exige al contratista la Garantía Única de Cumplimiento establecida que es aprobada por Gerencia previa revisión de asesoría Jurídica.			

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 13 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Designación del supervisor o interventor a cada contrato por Gerencia conforme Manual Interno de Contratación.			
					Para poder ejecutar el contrato es necesario el Certificado de Registro Presupuestal CRP.			
Procesos de selección de personal sin ceñirse a la rigurosidad exigida	- Selección inadecuada de personal: Responsabilidad Administrativa, Disciplinaria y Fiscal (Corrupción).	3	5	15	Verificación de títulos para selección de personal de planta y de contrato.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	Realizar la verificación de los títulos del personal que ingresa a la institución	Solicitud de verificación de títulos y respuesta a la comunicación
	- Fallas en la prestación del servicio que pueden generar implicaciones legales para la entidad.							
	- Debe revocarse el nombramiento o iniciar un proceso disciplinario en caso de una respuesta negativa de la entidad educativa (Corrupción).							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 14 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	- Alteración de procesos e ineficiencia por personal no idóneo.				Se lleva un registro de los títulos obtenidos por persona y la fecha en la que se recibe la validación de los mismos con el fin de controlar los faltantes.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	Diligenciar la información del formato de verificación de credenciales	formato de verificación de credenciales
					Se confronta el Manual de Funciones con la Hoja de Vida de la persona a nombrar. Esa revisión es realizada por el Coordinador de Talento Humano o Contratación y posteriormente por el personal del área Jurídica.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	entregar formalmente copia de las funciones al personal que ingresa	oficio de socialización de manual de funciones

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 15 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					<p>Formato de requerimiento donde se especifica el perfil deseado de acuerdo a los perfiles establecidos por Talento Humano y luego este se confronta con los resultados de las pruebas de selección. Este punto de control se está aplicando con el personal de contrato.</p>			
					<p>De forma aún incipiente se está realizando entrenamiento en puesto de trabajo y su posterior evaluación para la toma de acciones correspondientes.</p>	<p>En cada ingreso de personal de planta o contrato</p>	<p>realizar proceso e inducción del personal que ingresa</p>	<p>formato de inducción del personal</p>

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 16 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
Omisión de la participación de veedurías ciudadanas en los proyectos formulados para el Hospital	- Limitar la promoción de la conformación de las formas de participación y los espacios para que hagan exigible su derecho a la salud.	3	5	15	La existencia y participación de la ciudadanía como veedor está reglamentada.	en cada proceso e convocatoria publica	Incluir dentro de los términos de referencia de las convocatorias publicas la invitación a los veedores para el proceso	Pliegos de condiciones
	- Ineficiencia en el control frente a situaciones conocidas de corrupción.				Los entes de control, la DTS e interventores velan por el cumplimiento de este derecho y por la promoción de estos espacios.			

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 17 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Supervisión de los contratos por el Hospital y el ente con quien se suscribe el contrato. Para el caso de la Alcaldía y la DTS la veeduría ciudadana viene como exigencia en las cláusulas del contrato.			
Tomar decisiones que vayan en contravía de los intereses de la entidad	- Priorización inadecuada o limitada de las Debilidades y Fortalezas (Contexto Interno) y de las Amenazas y Oportunidades (Contexto Externo) / DOFA.	3	10	30	Solicitud de parte de la Junta Directiva de informes especiales con análisis adicionales, que permitan ampliar o documentar las decisiones de aprobación por parte de este ente.	TRIMESTRAL	Remitir oportunamente a la junta directiva los informes a ser analizados en reunión	actas de junta directiva
	- Plan y estrategias desarticuladas con el Plan de Desarrollo Institucional, Local y Distrital.							
	- Imposibilidad para implementar y hacer seguimiento a las estrategias.							
	- Estrategias en contravía de los avances tecnológicos y por lo tanto no sean competitivas o no generen valor.							

Elaborado por: Asesor Planeación

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 18 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	- Falta de coherencia con lo plasmado en el Código de Ética y el Buen Gobierno. - Desmotivación y falta de adherencia del personal.							
					Se revisan los diagnósticos internos y externos frente a la capacidad técnica y financiera del Hospital.			
					Exploración amplia y suficiente de fuentes de información internas y externas que permitan un análisis de los comportamientos y tendencias en salud.			
Incumplimiento de los Planes, programas, objetivos y metas institucionales.	- Plan o estrategias incoherentes con la realidad de la Entidad y con los Objetivos Estratégicos. - Que la estrategia formulada no sea flexible y dinámica ante los cambios del entorno. - Distribución o uso inadecuado de recursos.	1	10	10	Revisión periódica y permanente del cumplimiento de las metas estratégicas.	TRIMESTRAL	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas estratégicas	Informe de seguimiento

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 19 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	- Desgaste administrativo e incremento de costos operacionales.							
	- Impacto negativo en la prestación del servicio y en el logro de los objetivos y metas institucionales.							
	- Cumplimiento parcial o incumplimiento del Plan de Desarrollo.							
					Presentación del Estado de Resultados de la Agenda Estratégica.			
					Presentación de Indicadores para evaluar la Gestión Gerencial de acuerdo a unos criterios claros.			

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 20 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Informe de la Revisoría Fiscal, como mecanismo de validación de la operación y gestión de la institución en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicación de las políticas y directrices estratégicas aprobadas por la Junta Directiva.	Anual	presentar y socializar informe de revisoría fiscal respecto a las auditorías realizadas	informe de revisoría fiscal
Utilización indebida de información controlada	- Favorecimiento propio o de terceros.	1	5	5	Se tienen establecidos perfiles de usuario y restricciones en cada una de las aplicaciones existentes en el Hospital para garantizar la seguridad de la información y el acceso a la misma.	MENSUAL	Realizar la depuración de usuarios y perfiles en los softwares institucionales de acuerdo a las novedades de ingreso y retiro de personal	Informe área de sistemas
	- Violación de la información privilegiada.							
	- Violación a la ética profesional.							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 21 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Existen responsables de la información, con usuarios definidos para dar acceso a ella, donde se tiene control por medio de los log's de los sistemas de información con que cuenta el Hospital (, RIPS, Intranet, correos institucional, página web).			
Pérdida, sustracción u omisión de la información institucional	- Desconocimiento y falta de adherencia a los procedimientos de Gestión Documental.	3	5	15	Se realiza Back up de los sistemas de información existentes, archivos de PC's de Usuarios, de manera automatizada, 4 veces al día, 1 vez a la semana y 1 vez mensual.	MENSUAL	Realizar copia de seguridad en disco externo del software institucional	Informe de Copias de seguridad
	- No se depura la documentación de acuerdo a tablas de retención.							
	- El personal produce información y se apropia de ella. Alta rotación del personal = pérdida de memoria y de información.							
	- Sobre documentación.							

Elaborado por: Asesor Planeación
Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal
Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 22 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada organización y administración documental. - No existe una manera de recopilar y generar todos los datos de la entidad de manera confiable, fácil y oportuna. - No todos los procesos hacen uso del software, ni emplean los mismos parámetros para que se produzca una información. - No existe una Plataforma Tecnológica Institucional. - Ausencia de un Banco de Información confiable. - Pérdida de información en la Historia Clínica y demás información. Demandas. 							
					En caso de daño de algún equipo de cómputo, el área de sistemas realiza un back up al equipo antes de formatear.			

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 23 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Existe un back up en el servidor para que cada persona archive allí manualmente la información que determine importante, pero su uso depende del criterio de cada usuario.			
Falta de ética y cultura del autocontrol en los colaboradores	- Desgaste administrativo.	2	5	10	La oficina de Calidad y Control Interno realizan auditorías programadas o concurrentes en los diferentes procesos y procedimientos para verificar su conformidad o evidenciar fallas.	MENSUAL	Presentar a la gerencia los resultados del plan de auditorias con su respectivo plan de mejora	Informes de Auditoria
	- Incremento en los costos operacionales.							
	- Fuga de recursos.							
	- Pérdida o daño de activos, infraestructura.							
	- Generación de daños o accidentes a colaboradores, pacientes o terceros.							
- Demandas y sanciones.								

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 24 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					A través del trabajo que viene adelantando el Hospital, se han establecido mediciones de diferentes aspectos de los procesos y posteriormente se hacen las retroalimentaciones correspondientes y su seguimiento.			

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 25 de
44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Desde el proceso de Calidad y Control Interno, se está exigiendo la generación de Planes de Mejoramiento a partir de los hallazgos de auditoría, el cumplimiento de éstos y la evidencia de su efectividad como requisito primordial para hacer cierres de ciclo.			
					La Gerencia no recibe auditorías que no vayan acompañadas de su Plan de Mejoramiento a no ser que se requiera.			


Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité Mecí-calidad

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 26 de 44

5. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Establecer medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, proporcionando medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital. Se esperan resultados como:

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía cuando aplique.
3. Aplicativo web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.
4. Solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.
5. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.
6. Implementación de historia clínica digital en su totalidad.
7. Entrega de historia clínica digital por internet según se defina en procedimiento a través de instituciones oficiales.
8. Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnético.
9. La ventanilla única de atención al usuario remitirá toda la correspondencia por intranet, evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
10. Se adoptara como medio interno y externo de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.
11. Se adoptaran las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación y actualización del Manual General de Archivo.
12. Se simplificarán los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.
13. Adoptar un aplicativo AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re-inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5


HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 27 de 44

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES								FECHA DE REALIZACION	
No.	NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
1	SOLICITUD DE CITA	REDUCCIÓN DE TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE	DISMINUIR LAS FILAS Y TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	SOLICITUD DE CITAS PRESENCIALES CON FILA DE ACURDO AL ORDEN DE LLEGADA	SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS POR TELÉFONO Y/O INTERNET	REDUCCION DEL TIEMPO Y DESPLAZAMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CITA MEDICA	SIAU	FEBREO DE 2017	ABRIL DE 2017
2	SOLICITUD DE CITA	REDUCCION DE PASOS PARA EL CIUDADANO	REDUCCION DE COSTO EN FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS	ENTREGA DE COPIAS DE CEDULA Y CARNE DE AFILIACION	VERIFICAR EN LINEA LA AFILIACION Y SERVICIOS AL USUARIO	REDUCCION DE COSTO EN FOTOCOPIAS Y TIEMPO EN EL PROCESO	ASIGNACIÓN DE CITAS	FEBREO DE 2017	mayo de 2017
3	RADICACION DE CUENTAS DE COBRO	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS O PROCEDIMIENTOS INTERNOS	REDUCCION DE COPIAS EN DOCUMENTOS SOPORTE PARA LAS CUENTAS DE COBRO	COPIA DE CONTRATO, RP Y CDP TODOS LOS MESES PARA LA CAUSACION DE LA CUENTA O FACTURA	UNIFICAR Y CENTRALIZAR LA ENTREGA DE DOCUMENTOS SOPORTE DE LA CUENTA DE COBRO O FACTURA	REDUCCION DE COSTO EN FOTOCOPIAS Y TIEMPO EN EL PROCESO	CONTRATACION	ABRIL DE 2017	JULIO DE 2017
4	ENTREGA DE COMUNICACIONES INTERNAS	ENVÍO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	REDUCCIONEN COSTO DE PAPELERIA Y TINTAS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	LAS DEPENDENCIAS ENVIAN COMUNICACIONES DE FORMA IMPRESA Y CON COPIA A DIFERENTES DESTINATARIOS	UTILIZAR ADECUADAMENTE EL CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	REDUCCION DE COSTOS Y OPTIMIZACION DE TIEMPOS	TODAS LAS DEPENDENCIAS	FEBRERO DE 2017	JULIO DE 2017

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité Mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2017

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 28 de 44

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas es el instrumento mediante el cual la comunidad tiene el derecho de conocer de manera oportuna, confiable, pertinente y coherente, la destinación de los recursos públicos, razón por la cual el Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado, convoca a la comunidad para explicarle qué hace, cómo, dónde, con quién y los resultados alcanzados.

Tiene como objetivo afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación en un proceso de evaluación de la gestión de la Entidad, ante la ciudadanía, otras entidades del Estado y los Entes de Control, e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

6.1 Principios de la Rendición de Cuentas

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado declara que la gestión de lo público es transparente y Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, éstas se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.

Los principios de la rendición son:

Transparencia: Es hacer visible la gestión del Hospital a través de la relación directa entre el gerente, equipo directivo y los servidores públicos con los usuarios que se atienden.

Responsabilidad: Cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.


Imparcialidad: Actuamos con plena objetividad e independencia en defensa de lo público.

Moralidad: Manifestamos que actuamos bajo la responsabilidad como servidores públicos, cumplimos con las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

Publicidad: Reconocemos el derecho de la comunidad y de los servidores al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información, damos a conocer los resultados de la gestión y permitimos la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

Participación: Reconocemos el principio constitucional basado en el derecho para hacerse parte, mediante la participación de todos en las decisiones que los afecten y en vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 29 de 44

6.2 METAS DEFINIDAS PARA EL AÑO 2017:

- Convocar a la Ciudadanía y demás Entidades incluidos los Entes de Control.
- Preparar la logística del evento público para rendición de cuentas.
- Realizar rendición de cuentas a los funcionarios y a la comunidad en general.
- Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual
- Efectuar la entrega de información.
- Evaluar la rendición de cuentas
- Comunicar los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación y garantizar la permanencia de la información actualizada en la página web.
- Reportar a la supersalud los resultados de la rendición de cuentas

Medios de rendición de cuentas:

Audiencia pública anual: Evento de Rendición de cuentas de la gestión con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión .

Participación a través del Comité Técnico científico: Medio de participación y comunicación del usuario interno de los logros obtenidos, con el fin de que estos resultados sean replicados a las partes interesadas y comunidad en general.

Medios virtuales: página web institucional www.hospitalsanjuanbautista.gov.co se publica la siguiente información:


- Plan de Acción de la Vigencia (plan de desarrollo) y plan de gestión
- Plan general de compras
- Proyectos de inversión y su presupuesto
- Presupuesto de la vigencia
- Informe de gestión de la vigencia anterior.
- Intranet: Evaluación de Plan de Acción institucional
- Avances de los proyectos institucionales
- Información de interés general

Medios de comunicación directos:

Reunión con Líderes de Procesos (cuatro veces en el año o más)

Reunión con la comunidad usuaria y residente local (una vez al año- COPACOS y Asociación de usuarios así como otras organizaciones representativas)

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 30 de 44


7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

1. Página web con actualización frecuente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán ante los miembros del Comité de Gestión de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinación de Control Interno, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité de Gestión de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinador de Control Interno cuando lo amerite.
6. Buzones físicos ubicados en la Entidad y sus unidades satélites de atención, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.
7. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas cuando a esto hubiese lugar.
8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

Con el propósito de fortalecer la participación social y brindar servicio permanente y de calidad a nuestros usuarios, el hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado dispone de las oficinas de Mecí-Calidad y Atención al usuario "SIAU" ubicadas en el primer piso y segundo piso, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual. Y ha dispuesto para sus usuarios un Directorio Electrónico, Telefónico, así:

DIRECTORIO TELEFÓNICO FIJO		
Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 31 de 44

LÍNEAS COLOMBIA TELECOMUNICACIONES:


098 2460077 2460084 2460095 2460333 2463578
2463579 2461530 2461532 2461535

LÍNEA EXCLUSIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO 2463580

Comunican con todas las dependencias marcando las siguientes extensiones:


ACOPIO FACTURACIÓN	139	ODONTOLOGÍA	146
ARCHIVO CENTRAL	109	OPTOMETRÍA	122
ATENCION AL USUARIO	101	PEDIATRÍA	118
AUDITORIA MÉDICA	124	PLANEACION	141
CALIDAD – CONTROL INTERNO	110	PORTERÍA PRINCIPAL	138
CARTERA	107	PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS	127
CIRUGÍA SALAS	123	RAYOS X – IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	142
CIRUGÍA STAR ENFERMERIA	131	RECURSOS FINANCIEROS	141
COCINA	147	RECURSOS FISICOS - ALMACEN	128
CONSULTA EXTERNA – P y P	105	RECURSOS HUMANOS	129
CONSULTORIO GINECOLOGÍA	115	REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA	116

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 32 de 44

CONTABILIDAD	108	SALA DE PARTOS	117
CONTRATACION INTERNA	141	SECRETARIA EJECUTIVA	140
COORDINACION ENFERMERÍA	119	SERVICIO FARMACÉUTICO	113
COORDINACIÓN ASISTENCIAL	106	SERVICIO TRANSFUSIONAL	136
ECOGRAFÍAS	120	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	125
ESTADÍSTICA - FACT. AMBULATORIO -HC	130	STAR ENFERMERIA PISO 1	111
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	114	STAR ENFERMERIA PISO 2	112
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN FAX	144	TERAPIAS (FÍSICA Y RESPIRATORIA)	102
GERENCIA	103	URGENCIAS ADMISIONES	134
LABORATORIO CLINICO	137	URGENCIAS PROCEDIMIENTOS	121
LAVANDERIA	104	URGENCIAS STAR ENFERMERIA	126
MANTENIMIENTO	148	VACUNACION - PAI	133


Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 33 de 44

DIRECTORIO TELEFÓNICO MÓVIL

ATENCIÓN AL USUARIO	3212025051
CALIDAD – CONTROL INTERNO	3212023998
CARTERA	3212024006
CONTABILIDAD	3212025090
COORDINACIÓN ASISTENCIAL	3212025068
ESTADÍSTICA (citas médicas - HC)	3212025062
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	3212025075
RECURSOS HUMANOS	3212025089
RECURSOS FINANCIEROS Y FISICOS	3212025085
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3212025071 – 3212025058 – 3208414186
SECRETARIA EJECUTIVA	3212024011
ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE	3182801801


Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 34 de 44

PÁGINA WEB:
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co
DIRECTORIO ELECTRÓNICO

DIRECCION ELECTRÓNICA	FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA
acopiofacturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Despacho facturación – RIPS – Bases de datos
almacen@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Recursos Físicos – compras – licitaciones
atencionalusuario@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Orientación al usuario – autorizaciones
auditoriamedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Auditoria a la facturación - Conciliación cartera
calidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Sistema Garantía de la Calidad
cartera@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Cartera (cuentas por cobrar) – Recaudos (pagos)
cexterna@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Consulta externa – Promoción y Prevención
cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Control Interno – MECI
contabilidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Contabilidad – Pagos proveedores y nomina
coormedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Coordinación Área Asistencial
contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Tramite a la contratación interna (no EPS-IPS)
ecografias@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio Ecografías
enfermeria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Coordinación Servicio Enfermería
estadistica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Historias C. – Informes – Citas- Fact. Ambulatorio
facturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Facturación Hospitalización


Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 35 de 44

farmacia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Dispensación Medicamentos
financiera@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Área Recursos Financieros
fisioterapia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio Terapia Física y Respiratoria
gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Gerente – Representante Legal
juridica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Asesoría jurídica institucional
laboratorio@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional
notificacionesjudiciales@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Comunicaciones procesos judiciales
odontologia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Salud Bucal – Higiene Oral
optometria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio de Optometría y Oftalmología
personal@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Área Recursos Humanos
planeacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Oficina de planeación
rayosx@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio Imágenes Diagnosticas
referencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio Referencia y Contra-referencia pacientes
saludocupacional@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Seguridad y Salud en el Trabajo
secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Secretaria Ejecutiva
siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Sistema de información y atención al usuario
sistemas@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Sistemas de Información
urgencias@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Admisiones Urgencias

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad, calidez y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 36 de 44

que presta la institución.

A través de las oficinas de Participación Social y Atención al usuario y teniendo como punto de partida la información identificada a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la encuesta de monitoreo a la satisfacción del usuario; se trabaja de manera permanente para el mejoramiento de la prestación a través de:

- a. Identificación y satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios (Trámite y respuesta a la voz del usuario, información y educación y monitoreo de la satisfacción).
- b. Humanización de los servicios de salud.

La Oficina de Atención al usuario cuenta con personal idóneo y de experiencia, con dedicación exclusiva a cada uno de los anteriores procesos.

En todas las unidades de atención se encuentran distribuidos y en lugar de fácil acceso al usuario, 11 buzones de sugerencias a través de los cuales se reciben las sugerencias, quejas, reclamos, y felicitaciones de nuestros usuarios. Una vez por semana y en compañía de un usuario del Hospital San Juan Bautista, E.S.E, se realiza la apertura de los mismos y las peticiones encontradas son registradas en un acta.


El 100% de las peticiones recibidas por los diferentes buzones, se le busca dar solución inmediatamente y son respondidas oportunamente, con calidad, calidez y coherencia.

Se realiza monitoreo de la satisfacción del usuario con encuestas internas

Acciones para la vigencia 2017:

- Actualización de Página Web con información del portafolio de servicios vigente, planes, programas y proyectos de la Entidad y otra información de interés para los ciudadanos: A través del área de Recursos Físicos y en articulación con el área de sistemas y comunicación, se actualizará de manera permanente la pagina web en la cual se publican los temas relacionados con contratación de bienes y servicios, contratación de personal y temas de interés para los usuarios.
- Intervención para fortalecer la cultura del servicio articulado con el área de talento humano : liderado por la oficina de Atención al usuario con el fin de atender las quejas de los usuarios a través de la intervención personalizada de los colaboradores involucrados
- Trámite y respuesta oportuna al 100% de las manifestaciones de los usuarios y seguimiento a la satisfacción del usuario con las respuestas: se realiza mensualmente y como resultado de la revisión aleatoria a los requerimientos, de calidad, la calidez, la coherencia y la oportunidad de la respuesta al usuario. realizada por la oficina de atención al usuario.
- Información al usuario y su operativización durante el ciclo de servicio: Cada

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 37 de 44

servicio informara al usuario los trámites necesarios que les faciliten la continuidad en la prestación del servicio, a fin de fortalecer la información, y disminuir las una de las causas de mayor inconformidad del usuario.

- Fortalecimiento de la participación social a través del acompañamiento y asesoría para la cualificación de las formas de participación social (COPACO) y la promoción para la vinculación a las mismas y la exigibilidad del derecho para la defensa de lo público: Capacitación y ejercicio de la participación a través de estrategias articuladas con el consejo y la secretaria de salud municipal.
- Revisión de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario.
- Articulación del programa de humanización con el área de talento humano, de acuerdo a la implementación de los programas de cultura del servicio y humanización en la institución: usuarios internos, externos y grupos de interés.


Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

- **Peticiones en interés general y particular** Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- **Peticiones de documentos e información** Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Consultas** Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades** Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales ley 1755 de 2015

- **No respuesta en término:** Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Ley 1755 de 2015
- **Petición incompleta:** Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
- **Atención prioritaria:** Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
- **No es competente:** Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 38 de 44


de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

- **Petición irrespetuosa:** Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
- **Petición oscura:** Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- **Petición reiterativa:** Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
- **Peticiones análogas:** Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

8. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	INDICADORES	RESPNSABLE
SUBCOMPONENTE 1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA SOBRE LA ESTRUCTURA	PUBLICAR EN LA WEB INSTITUCIONAL: A) ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONES Y DEBERES, HORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; B) PRESUPUESTO, EJECUCIÓN PRESUPUESTAL HISTÓRICA ANUAL C) DIRECTORIO QUE INCLUYA EL CARGO, DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO DEL DESPACHO DE LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS Y LAS ESCALAS SALARIALES CORRESPONDIENTES A LAS CATEGORÍAS DE TODOS LOS SERVIDORES QUE TRABAJAN EN EL SUJETO OBLIGADO, DE CONFORMIDAD CON EL FORMATO DE INFORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS; D) TODAS LAS NORMAS GENERALES Y REGLAMENTARIAS, POLÍTICAS, LINEAMIENTOS O MANUALES, LAS METAS Y OBJETIVOS, INDICADORES DE DESEMPEÑO; E) PLAN DE COMPRAS ANUAL F) PUBLICAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,	DOCUMENTOS REQUERIDOS/DOCUMENTOS PUBLICADOS	SISTEMAS

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E	Página 39 de 44
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017		

	Publicación de información sobre contratación pública	PUBLICAR EN LA WEB INSTITUCIONAL LOS PROCESO CONTRATCTUALES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL ESTATUTO DE CONTRATACION	INVITACIONES Y CONVOCATORIA PUBLICAS REALIZADAS/INVITACIONES Y CONVOCATORIA PUBLICAS PUBLICADAS	CONTRATACION, SISTEMAS
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	ESTÁNDARES DEL CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	REVISAR LOS ESTÁNDARES DEL CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	ACTA DE REVISION	CONTROL INTERNO
ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	LLEVAR EL REGISTRO O INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	DIVULGAR LA INFORMACIÓN EN FORMATOS ALTERNATIVOS COMPRENSIBLES	DIVULGAR INFORMACIÓN QUE PERMITA SU VISUALIZACIÓN O CONSULTA PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS, Y PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.	INFORMACIÓN PUBLICADA	SISTEMAS
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PRESENTAR INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	INFORME PRESENTADO TRIMESTRALMENTE	SECRETARIA SIAU

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 40 de 44

9. INICIATIVAS ADICIONALES.

9.1 HUMANIZACION, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS, TRANSPARENCIA Y PROBIDAD

Conforme al Acuerdo 006 del 18 de diciembre de 2007 expedido por la Junta Directiva, se adoptan la declaración de valores y Principios que orientan al comportamiento ético de la comunidad del Hospital y con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia con la institución y promover el mejoramiento del clima organizacional.


Para la presente vigencia se trabajarán estrategias de impacto para la socialización, comprensión y entendimiento de Compromisos y Protocolos Éticos, Transparencia y Probidad, elementos esenciales para fortalecer la cultura ética institucional y el servicio al ciudadano, como:

9.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios éticos institucionales son los lineamientos que guían las actitudes, prácticas y comportamiento de los servidores públicos y todas las personas que conforman la comunidad Hospitalaria y estos son:

- **BENEFICIENCIA es:** Siempre hacer el bien
 - **NO MALEFICENCIA es:** Evitar el daño en todas las actuaciones
 - **JUSTICIA es:** Garantizar a cada quien lo que requiere, manteniendo el equilibrio entre la igualdad y la dignidad.
 - **AUTONOMIA:** Respetar la facultad de Autodeterminación para la toma de decisiones personales y colectivas
- RESPECTO es:** La dignidad humana, valorar y cualificar a la persona como ser humano y como un fin en sí mismo.
- **IGUALDAD es:** Reconocer los mismos derechos a todas las personas, sin discriminación alguna.
 - **EFICIENCIA es:** Optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de los objetivos institucionales
 - **PUBLICIDAD es:** Dar a conocer a la comunidad las actuaciones administrativas y facilitar el acceso a la información, sin perjuicio de aquella sometida a reserva
 - **CELERIDAD es:** Ser diligente (cuidadoso, activo y oportuno) en el desarrollo de todos los procesos
 - **IMPARCIALIDAD es:** Actuar con objetividad, rectitud, y sin prevención a favor o en contra de las personas o situaciones.
 - **PROTECCION DEL AMBIENTE es:** Velar por el equilibrio del ecosistema, tomando

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 41 de 44

decisiones que minimicen el impacto negativo

• **PROACTIVIDAD es:** Actuar con iniciativa y creatividad, anticipándose a las necesidades de la persona, la institución y la comunidad.

9.3 VALORES

Los valores institucionales se conciben como las cualidades y virtudes personales que rigen y orientan las actitudes y comportamientos de la comunidad hospitalaria, y estos son:

AMOR es:

- Propiciar el desarrollo de la autoestima y Procurar el bien
- Servir y dar lo mejor de si, de forma desinteresada, sin egoísmo, ni envidia
- Dar lo mismo de cada uno quisiera recibir

RESPONSABILIDAD es:

- Prever las consecuencias que se deriven de todas las actuaciones.
- Ser eficientes y eficaces en la ejecución de los procesos y utilización de los recursos disponibles

TOLERANCIA es:

- Entender a los demás tal como son, respetando sus principios y costumbres
- Aprender a aceptar las criticas

COMPROMISO es:

- Demostrar sentido de pertenecía y de identidad con la institución.
- Actuar con iniciativa, prudencia, entusiasmo, motivación y diligencia.

SOLIDARIDAD es:

- Colaborar y brindar apoyo a los demás
- Compartir el conocimiento y las experiencias facilitando el trabajo en equipo.


RESPECTO es:

- Valorar en cada persona su honra, buen nombre, tiempo, espacio, trabajo y pertenencias.

HONESTIDAD es:

- Reconocer los errores.
- Rechazar la complicidad y denunciar comportamientos inadecuados
- Actuar con rectitud y Honradez

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 42 de 44

LEALTAD es:

- Conservar la reserva de información
- Evitar comentarios que afecten el buen nombre de la institución.

PRUDENCIA es:

- Actuar en el momento y de la forma adecuada.
- Tener claridad sobre sus habilidades competencias y limitaciones

SERVIDORES PUBLICOS

- Tener conocimiento integral de la institución y contribuir al fortalecimiento de la calidad

“En el Hospital San Juan Bautista se actúa con Transparencia y Calidez Humana”


9.4 Objetivo de la estrategia

Potenciar los comportamientos asociados al fortalecimiento de la transparencia, como prevención de la corrupción y la prestación de un servicio con calidez humana, garantizando siempre la calidad, el acceso y la oportunidad del mismo, así como la generación de confianza por parte de la ciudadanía.

9.5 Objetivos Específicos

- Generar en los servidores la cultura de defensa y fortalecimiento de lo público.
- Fortalecer la comprensión de los principios y valores Institucionales.
- Fortalecer la cultura de la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública.
- Mejorar la imagen corporativa de la ESE.
- Aumentar la confianza de la ciudadanía en la ESE
- Reforzar la importancia de la transparencia en el manejo de la información pública, la rendición de cuentas, el control social, las veedurías y la participación ciudadanas.
- Empoderar al 100% de los servidores y colaboradores como actores principales de los comportamientos que refuerzan la cultura de actuar con transparencia y calidez humana

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 43 de 44


9.6 Comportamientos deseables que deben replicarse y mejorarse con respecto a la transparencia y la probidad.

A continuación se describen los comportamientos que deben fomentarse en los colaboradores del Hospital, los cuales hacen parte del Código de Ética del Hospital San Juan Bautista E.S.E

- Desarrollamos habilidades de comunicación que nos dispongan al diálogo franco y desprevenido, a escuchar con atención y empatía a los demás, y a entender el pensamiento y los sentimientos de nuestro interlocutor.
- Reconocemos el trabajo de nuestros compañeros, nos relacionamos con solidaridad y espíritu de colaboración y respetamos la vida privada de los demás.
- Mantenemos siempre relaciones interpersonales respetuosas con nuestros compañeros con el dialogo constante y constructivo como instrumento para generar un clima organizacional cálido y armonioso donde impere la confianza y se propicie la autoestima, el auto desarrollo y el trabajo en equipo.
- Hacemos un uso honrado y efectivo de los recursos públicos puestos a nuestra disposición, incluido el tiempo laboral.
- Damos un trato digno y humano a nuestros compañeros y a nuestros usuarios y promovemos la resolución pacífica de los conflictos.
- Mediamos entre la ciudadanía y nuestra entidad transmitiendo las inquietudes y sugerencias que conduzcan a mejorar nuestros servicios.
- Servimos a nuestros usuarios con la amabilidad, calidez y respeto, con que esperaríamos ser atendidos nosotros mismos o nuestras familias, orientando todo el empeño en la atención oportuna y eficaz de sus necesidades.
- Actuamos siempre con la convicción de estar haciendo las cosas de manera correcta, clara e irreprochable, de tal modo que nuestras conductas merezcan ser imitadas.
- Actuamos con gran sentido de pertenencia dentro de la empresa y cuando debamos representarla en ámbitos externos.
- Cumplimos cabalmente con nuestras obligaciones y responsabilidades, ejerciendo el autocontrol permanente en nuestros puestos de trabajo.
- Comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y sirven a la prevención de la corrupción:
- Estos comportamientos son cuatro y deben ser reconocidos por el 100% de servidores para el ejercicio de control de lo público y prevención de la corrupción en la entidad.
- Recibir u ofrecer dadas con ocasión del ejercicio del servicio público.
- No ejercer el principio de publicidad en los procesos de contratación y rendición de cuentas
- Concentrar la supervisión de contratos en pocas personas
- Ocultar Información de interés Público en escenarios de rendición de cuentas

9.7 Descripción de la estrategia:

Elaborado por: Comité Tecnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PE-PE-DCT-M1	Versión: 5
	HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017	Página 44 de 44

El Hospital San Juan Bautista ESE desarrollará las siguientes actividades con sus funcionarios y colaboradores.

- Talleres de sensibilización para el reconocimiento y rechazo de comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y eviten la corrupción.
- Talleres de sensibilización para el fortalecimiento de comportamientos que favorecen la probidad y la transparencia.
- Orientación personal a los usuarios sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.
- Campañas publicitarias para dar a conocer los conceptos de transparencia e integridad del servidor publico
- Mejorar los canales de comunicación interna y externa sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.

9.8 Líder de la estrategia:

El Líder que coordinará las acciones a desarrollar en el Hospital es: La Oficina de Información y Atención al Usuario "SIAU" y líderes de Procesos.

• Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo que apoyará la ejecución de la estrategia es:

- Gerente
- Profesional Universitario Área Financiera y de Recursos Físicos
- Profesional Universitario Recursos Humanos
- Comité Técnico
- Líderes de los Procesos

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: Comité MECI CALIDAD		Fecha de Aprobación 30-03-2016